

Л і т е р а т у р а

1. Войскунский А.Е. Интернет – новая область исследований в психологической науке // Ученые записки кафедры общей психологии МГУ. Выпуск 1. – Москва: Смысл, 2002.
2. Горноста́й П.П., Васьковская С.В. Теория и практика психологического консультирования: Проблемный подход. – Київ: Наук. думка, 1995.
3. Меновщиков В.Ю. Психологическая помощь в сети интернет (Электронный ресурс). Москва: 2007. – Режим доступа до сайту: <http://flogiston.ru/articles/netpsy>
4. Моховиков А. Н. Телефонное консультирование. – Київ: Академпресс, 1994.
5. Пахальян В.Э. Психологическое консультирование: учебное пособие. – Санкт-Петербург: Лидер, 2006.
6. Психологическое консультирование Онлайн №2 под ред. В.Ю.Меновщиков, В.В. Колпачников, Е. Панькова // Научно-практический журнал. – Москва: 2010. – Режим доступа до сайту: <http://sites.google.com/site/psyfedonline/magazine>
7. Романова С.С. Работа психолога на телефоні довіри: Методичний посібник. Москва: МДПУ, 2001.
8. Рубцов В.В., Лебедева С.В. Віртуальна психологічна служба // Психологічна наука і освіта. 2002. – № 1.
9. Шнейдер Л.Б., Ш76 Основы консультативной психологии: Учеб. посібник. - Москва: Издательство Московского психолого-социального института; Воронеж: Издательство НВО «МОДЕК», 2005.

Y. Ivaneko. On-line consulting as modern technology in psychological practice.

The article describes the study of features of organization and strategy of realization psychological on-line-consulting. Advantages and defects of psychological on-line-consulting unlike an eye consulting are considered. Strategy presents on-line-consulting by means of the program Skype.

Key words: *online counseling, technology, the Internet – resources, direct psychological counseling, psychologist-consultant, Skype-consulting.*

УДК 159.29: 159.942.52

В. У. Кузьменко, О. П. Гнетецька

ОСОБЛИВОСТІ ІНТЕРНЕТ-КОНСУЛЬТУВАННЯ З ПИТАНЬ ПРОЯВУ АГРЕСИВНОСТІ ПІДЛІТКІВ

Представлено переваги та труднощі заочного консультування. Розглянуто специфіку інтернет-консультування підлітків, педагогів та психологів з питань прояву агресивності. Висвітлено гендерні відмінності прояву агресивності підлітків та їх урахування у консультативній роботі.

Ключові слова: *агресія, агресивність, підлітки, інтернет-консультування, он-лайн консультування, офф-лайн консультування.*

В останні роки значної популярності набуває заочне (опосередковане) консультування, що відбувається за допомогою технічних засобів (телефону, пошти, інтернету). Усе більш поширюється така форма заочної консультативної роботи, як інтернет-консультування. Таке консультування характеризується рядом позитивних ознак: доступність консультування для широкого кола клієнтів; забезпечення анонімності клієнта, що сприяє щирому сповіданню та розкриттю проблеми; поширення інформації серед великого кола людей, адже питання та відповіді консультанта можуть прочитати інші люди, які відвідують сайти; інтерактивність консультування, якщо до обговорення приєднуються інші люди, які також переживали подібну проблему.

Тим не менше, при заочному консультуванні виникає значна кількість труднощів. Найчастіше це труднощі розуміння індивідуальних особливостей клієнта та встановлення ряду подробиць чи обставин, що зумовили проблему; відсутність тісного емоційного контакту, що може розглядатися як певне полегшення для консультанта, але призводить до зниження продуктивності консультування; повчальний характер, оскільки дається відповідь на те чи інше проблемне питання, яке потребує чіткої письмової відповіді; консультант не має можливості координувати процес виконання порад і не може поділяти відповідальність за результат. Найбільш поширеними техніками інтернет-консультування є техніки он-лайн (прямий контакт) та офф-лайн (покрокове та відтерміноване консультування).

За даними нашого сайту <http://psychologist.net.ua/> найбільш активною аудиторією, що користується такою формою консультативної допомоги, є підлітки. Саме підлітки найчастіше звертаються за допомогою психолога з питаннями про те, чому їх тягне битися, чим зумовлені прояви агресивності, як налагодити стосунки з батьками, однолітками, як зізнатися у коханні, як покращити пам'ять, допомогти собі у створенні хорошого настрою, подолати агресію та інші. Таких питань з боку підлітків, за даними аналітики сайту, близько 70%. Серед них значне місце посідають питання, пов'язані з тим, чим зумовлені прояви агресивності та як їх подолати та попередити. Частими є звертання батьків підлітків з питаннями про те, яким чином реагувати на агресивність підлітка. Педагоги та психологи, які працюють з підлітковими групами, також звертаються з питаннями про те, яким чином попередити та подолати агресивність підлітків.

Саме тому *метою даної статті* є висвітлення основних змістових особливостей консультування підлітків (батьків підлітків, педагогів та психологів) з питань прояву агресивності, що може бути наданим у ході інтернет-консультування.

Збільшення агресивних проявів є сьогодні однією з найгостріших психологічних проблем нашого суспільства. Агресія, у якій би формі вона не проявлялася, являє собою поведження, спрямоване на заподіяння шкоди або

збитку іншій живій істоті. Агресія як загальний психічний і соціальний феномен часто виступає предметом вивчення такими українськими дослідниками як: О. В. Волянська, Р. І. Благута, О. Ю. Дроздов, О. Є. Мойсеєва, Н. В. Аликіна та інші; російські дослідники: Т.Г. Румянцева, Л. М. Семенюк, А. А. Реан, Н. Д. Левітов, В. А. Аверін, В. П. Зінченко, Б. Г. Мещеряков [4; 5, 6; 7] , а також зарубіжні дослідники: З. Фрейд, К. Лоренц, Л. Берковіц, Н. Зільманн, Р. Берон, Р. Міллер, Дж.Доллард, А. Бандура [1; 2, 3; 8].

У ході інтернет-консультування наголошується, що вікові особливості підліткового віку (період статевого дозрівання) певною мірою зумовлюють підвищення агресивності. Ці прояви загострюються у разі авторитарного спілкування з дитиною у родині, високій агресивності стосовно неї, а також нестриманості підлітка, відсутності витримки та дисциплінованості. У цілому ряду зарубіжних оглядів узагальнені результати численних досліджень по агресії була встановлена велика агресивність хлопчиків і чоловіків в порівнянні з дівчатками і жінками, як одна з найбільш стійких гендерних відмінностей.

Агресивність дівчат і хлопців має різний характер, різні форми та інтенсивність прояву, отже, має гендерні відмінності. Так Л. М. Семенюк (1998) виявила як відмінності так і схожості у прояві різних форм агресії хлопчиками і дівчатками підліткового віку певних вікових етапах. Доведено, що найбільшою агресивністю відрізняються 10- 11 – річні хлопчики, у яких переважає фізична агресія [7].

У хлопчиків з віком відбувається згасання фізичної агресії, а у дівчаток спостерігається зростання цієї форми агресивності. При зниженні непрямой агресії у хлопчиків, йде значне збільшення її у дівчаток. У 12 – 13 років наголошується зниження вербальної агресії у хлопчиків, при постійному наростанні цієї агресії у дівчаток. До 14-15 років у хлопчиків так само відбувається підвищення вербальної агресії. Негативізм значно сильніше виявляється у хлопчиків на всіх вікових періодах підліткового віку. У дівчаток негативізм дещо знижується з 13 до 14-15 років. На підставі аналізу приведених даних виникає необхідність детальнішого вивчення агресивності дівчаток. За зовнішньою грубістю хлопчиків – підлітків і скритністю дівчаток лежить складна картина статево вікових відмінностей їх розвитку, зокрема розвитку і прояву форм агресивності.

Таблиця 1.

Прояви різних форм агресивної поведінки у хлопчиків і дівчаток підліткового віку

Вікові групи	Стать	Форми агресивності %			
		фізична	непряма	вербальна	негативізм
10-11 років	хлопчики	70	40	62	68
	дівчатка	30	25	38	36

12-13 років	хлопчики	59	49	52	69
	дівчатка	38	41	69	62
14-15 років	хлопчики	61	39	81	82
	дівчатка	59	59	60	52

У ході заочного консультування підлітків з питань прояву агресивності підкреслюється значення самовиховання та самодисципліни, розвитку здатності займатися продуктивною діяльністю, реалізовувати власні здібності.

Нові можливості для дослідження й корекції агресивності відкриває гендерний підхід, що припускає такий спосіб пізнання дійсності, у якому відсутній «безстатевий погляд» на психічні явища, і в той же час немає поляризації й ієрархії «чоловічого» й «жіночого».

Урахування гендерного фактора при аналізі людської агресивності представляється найважливішим принципом для вдосконалення консультативної роботи з агресивними підлітками. Той факт, що агресивність у чоловіків вище, ніж у жінок, встановлений у багатьох дослідженнях, хоча деякі автори це, здавалося б очевидне положення, оскаржують. Так Т. Тігер на основі ґрунтовного аналізу даних вважає, що до 6 років відмінностей між хлопчиками і дівчатками немає і що з'являються в подальшому відмінності обумовлені статево-рольовим вихованням. А.Фродо і Дж. Маколей теж вважають думку про більшу агресивність чоловіків невірним. Вони пишуть, що жінки, маючи більш вираженою емпатією, тривогою і почуттям провини, пригнічують у себе відкритий прояв агресивності там, де чоловіки її виявляють. Насправді ж жінки не менш схильні до агресії, якщо розцінюють свої дії як справедливі чи відчувають себе вільними від відповідальності.

Досить часто за інтернет-консультаціями з питаннями про агресивну поведінку підлітків звертаються дорослі: батьки, педагоги, психологи. У змісті цих консультацій необхідно наголошувати про те, що найважливішою умовою ефективної соціалізації і попередження прояву агресивних форм поведінки є розвиток мотивації прихильності, за допомогою якої дитина навчається бажати інтересу, уваги і схвалення оточення, і в першу чергу - власних батьків. В якості вторинного підкріплення прихильність може обумовлювати пристосування дитини до соціальних вимог і заборон. В зв'язку з цим слід повторити, що важливою умовою розвитку агресії є не лише соціальне наочіння як таке, але і фрустрація, що виникає за відсутності батьківської любові і при постійному застосуванні покарань з боку або одного, або обох батьків.

У консультаціях для батьків варто зауважувати, що ігнорування актів агресивної поведінки як спосіб попередження і подолання агресії викликає сумнів і навіть насторожує. Буденний психолого-педагогічний досвід,

практика психологічного консультування і деякі спеціальні дослідження показують, що ігнорування актів підліткової агресії багате небезпечними наслідками і може вести до подальшої ескалації агресивної поведінки, перетворення його на звичну форму поведінки особи. Очевидно, це пов'язано з тим, що якщо батьками проігноровані акти агресії маленької дитини, то в силу замкнутості його кола спілкування на сім'ю, воно дійсно залишиться не підкріпленим.

Якщо батьки ігнорують акти агресії підлітка, то воно не обов'язково залишається непідкріпленим, оскільки коло спілкування підлітка вже не обмежується сім'єю - підкріплення може бути знайдене на стороні. У тому числі, наприклад, і у вигляді схвалення однолітками агресії проти «неправильних (не справедливих) дій батьків». Крім того, в силу вираженої в підлітковому віці тенденції, поведінкової особливості - пробувати соціальні норми і правила «на міцність» і через це визначати межі допустимого у своїй поведінці, - відсутність реакції дорослих на акти агресивної поведінки вже саме по собі може стати позитивним підкріпленням агресії.

Необхідно враховувати факт того, що корекція перш за все необхідна дітям, отже, у родинному спілкуванні з підлітком повинний бути повністю відсутній факт насильства та відкритого тиску на дитину, що може спричинити замикання дитини у собі або викликати ще більшу агресію. Активне покарання також розглядається в якості способу гальмування і корекції агресивної поведінки. Проте загальмовані у такий спосіб агресивні реакції не обов'язково зникнуть зовсім і можуть проявитися в ситуаціях, де загроза покарання слабкіша.

У змісті консультування педагогів та психологів необхідно звернути увагу на той факт, що профілактична діяльність не може обмежуватися лише заходами індивідуальної дії і корекції, що застосовуються безпосередньо до підлітків. Соціального оздоровлення і соціально-педагогічної корекції вимагає несприятливе середовище, яке викликає соціальну дезадаптацію підлітків.

Профілактика і попередження агресивної поведінки підлітків стає не лише соціально значимим, але і психологічно необхідним явищем. Проблема підвищення ефективності ранньої профілактики повинна вирішуватися в наступних основних напрямках:

– виявлення несприятливих чинників і дій з боку найближчого оточення, які обумовлюють відхилення в розвитку особистості неповнолітніх і своєчасна їх нейтралізація;

– сучасна діагностика асоціальних відхилень в поведінці неповнолітніх і здійснення диференційованого підходу у виборі профілактичних засобів психолого-педагогічної корекції поведінки, що відхиляється.

Також у змісті консультацій для психологів та педагогів необхідно зауважити на те, що підлітків треба вчити навичкам позитивного

спілкування, взаємодії з іншими членами соціуму, умінню знаходити альтернативні мирні шляхи вирішення конфліктів. Велике значення також мають навички спільної роботи, тому цьому необхідно приділяти особливу увагу, зокрема у рамках школи. У ході подальшої роботи слід враховувати наступне: створити відчуття безпеки у учня, що його таємниці не покинуть стін класу, якщо він того не забажає сам; можливість припинити розповідь у будь-який момент, якщо він більше не забажає продовжувати розповідь; необхідність відвідування занять; забезпечувати підтримку батьків у роботі з складними дітьми; можливість корегування плану роботи з групою у відповідність з специфікою дітей; проведення більшості занять у ігровій формі; навчання дітей тому, як самостійно вирішувати свої проблеми та контролювати свою агресію; формування навичок неагресивного спілкування; допомога в адекватному оцінюванні самого себе; також необхідною умовою є моніторинг якості проведеної роботи до закінчення школи; можливість анонімно спілкуватися з фахівцем у будь-який зручний для учня час.

За низкою проведених досліджень можна сформулювати ряд висновків і пропозицій з виховної та психокорекційної роботи з підлітковою агресивністю:

– Завдання формування у підлітків соціально-адаптивної і морально-зрілої особи ускладнюються необхідністю подолання почуття невпевненості, корекції самооцінки, підтримки почуття самоповаги.

– Одним з ефективних засобів підвищення самоповаги учнів є індивідуальні бесіди з ними психолога за результатами проведеної психодіагностики, в процесі якої обговорюються їх індивідуальні особливості, уміння використати свої сильні сторони і долати існуючі проблеми. Вже сама увага до особи учня служить цілям психологічної реабілітації.

– Індивідуальна робота педагога та психолога з підлітками є однією з основних форм корекції «протестної» поведінки, оскільки дозволяє виявити причини агресивності, встановити контакт, викликати почуття довіри і застосовувати елементи раціональної терапії, навчити способам психологічно грамотного вираження агресивних почуттів.

– Групова робота з агресивними підлітками має бути орієнтована на відновлення психічної цілісності особи за допомогою нормалізації її міжособистісних стосунків в групі, в сім'ї, в спілкуванні з педагогами.

– Виявлення підлітків з агресивними формами поведінки і визначення головних причин такої поведінки повинні обговорюватися спільно психологом, майстром і класним керівником, щоб виробити адекватні виховні стратегії і продумати способи перекладу агресії в соціально прийнятну активність: спортивні і інші змагання, молодіжні загони

гуманітарного призначення (пошукові, відновлення храмів і архітектурних пам'ятників, охорона природи і так далі).

– Особливе місце повинна займати робота психолога з батьками учнів: роз'яснення ролі сімейних взаємовідносин і методів виховання у виникненні агресивних реакцій і «протестної» поведінки, зокрема, впливу на цей тип поведінки фізичних покарань, пригнічення самостійності підлітків і переважання авторитарних методів виховання.

– Потрібна соціально-психологічна просвіта батьків (у томі числі заочна її форма) в цілях підвищення їх психолого-педагогічної компетентності і роз'яснення важливості психологічної допомоги у вирішенні конфліктів з підлітками.

У ряді випадків, коли автор запиту розкриває певні подробиці та деталі проявів агресивної поведінки, висвітлює свою роль у виникненні агресивних проявів, варто запропонувати деякі прийоми попередження та зниження агресивності. Роз'яснити, що у проблемі попередження людської агресії знайшов своє відображення один з основних фізіологічних механізмів, який говорить, що всі живі організми не здатні здійснювати дві несумісні реакції одночасно. Виходячи з цього, Р. Берон висунув гіпотезу несумісних реакцій, відповідно до якої, викликаючи в людей почуття, несумісні з гнівом і агресією, можна зменшити і ворожість, і рівень агресії.

1. У тих випадках, коли необхідно «згасити полум'я» розгніваного партнера, рекомендують різні «прогладжування» спровокованого агресора, що викликають у нього позитивні стани і реакції, несумісні з гнівом і агресією. У якості таких «прогладжувань» можуть виступати вибачення, визнання провини, компліменти, скромні, але несподівані подарунки, доброзичливий гумор, ненав'язлива похвала.

2. Якщо ж сама людина переживає стан, коли хочеться рвати і кидати від того, що увесь світ поганий, чи «плакати від душевного болю», необхідно скористатися наступними прийомами:

– розправити плечі, м'язові затиски у всіх тілі (розслабитися), «продихати» емоцію (нормалізувати подих, посміхнутися). Посмішка знімає напругу м'язів обличчя, змінює малюнок очей і губів, і тим самим змінює емоційний стан на більш сприятливий;

- сказати собі добрі слова, згадати щось приємне, знайти в ситуації (в собі, у партнері) позитивні якості (достоїнства, переваги), переадресувати свою агресію на неживий предмет чи дію (зім'яти і розірвати «аркуш гніву», намалювати малюнок, а потім спалити його, виразити злість у танці, віджатися від підлоги, бити боксерську грушу, подушку, манекен, рубати дрова і т.д.). У результаті відбувається емоційна розрядка.

Отже, консультативна робота, спрямована на подолання агресивної поведінки підлітків, має бути спрямована на підтримку позитивних рис особистості, самовиховання та розвиток самодисципліни підлітка.

Консультації мають містити конкретні рекомендації, що враховують індивідуальні відмінності підлітка, який звернувся за консультативною допомогою. У ході консультацій необхідно враховувати гендерні відмінності, які обумовлюються віковими і соціально – культурними особливостями, різницею соціальних ролей, специфікою вимог до поведінки хлопчиків і дівчаток в різних ситуаціях, а також існуючими в суспільстві стереотипами мужності і жіночності. Консультування дорослих (батьків, педагогів та психологів) спрямовується на висвітлення не лише тих заходів, що здійснюються безпосередньо по відношенню до агресивного підлітка (формування навичок позитивного спілкування, підвищення самоповаги, володіння своїми емоційними проявами), але і тих, що стосуються внесення змін у соціальну ситуацію його розвитку. У цьому разі доцільно здійснювати переорієнтацію стилю родинного спілкування від авторитарного до більш демократичного, зняття проявів агресії відносно підлітка, відмовитися від покарання, створювати у родині та класі атмосфери взаєморозуміння та толерантності.

Л і т е р а т у р а

1. Берковіц Л. Агресія. Причини, наслідки та контроль: навчальний посібник. – Санкт-Петербург: Прайм-Еврознак, 2004.
2. Берон Р. Агресія: навчальний посібник. – Санкт-Петербург: Питер, 2003.
3. Бютнер К. Жити з агресивними дітьми: навчальний посібник. - Москва: Педагогіка, 2005.
4. Клеціна І.С. Психологія гендерних відносин: навчальний посібник. – Санкт-Петербург: Алетейя, 2004.
5. Копейко Я.Ю. Гендерні аспекти агресивності: навчальний посібник. – Санкт-Петербург: Алетейя, 2005.
6. Можгінській, Ю.Б. Агресія підлітків: навчальний посібник. - Москва: МЕДпресс, 2006.
7. Семенюк Л.М. Психологічні Особливості агресивної поведінки підлітків и умови по корекції. – Москва: 1996.
8. Паренс Г.А. Агресія наших дітей: навчальний посібник. - Москва: Форум, 2007.

V. Kuzmenko, O. Gnetetska. Features internet-counseling of teens with manifestations aggressiveness.

In this article advantages and difficulties of distance consultation are presented. We consider the specifics of online counseling of teens, teachers and psychologists on the manifestation of aggressiveness. Thesis clarifies the gender differences in the manifestation of aggressiveness and adolescents taking them into account in the policy paper.

Key words: aggression, aggression, teens, internet counseling, online counseling, off-line counseling.